

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan pusat pelayanan kesehatan yang sangat penting dalam masyarakat. Menurut PMK Nomor 30 Tahun 2019 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit menyatakan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Hakikat dasar dari rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Rumah sakit memiliki berbagai bentuk pelayanan, salah satunya yaitu pelayanan rawat jalan. Rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut di rawat inap.

Kualitas pelayanan rumah sakit mempunyai dua komponen, yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan oleh undang-undang dan pemenuhan akan kepuasan pasien. Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pasien. Pelayanan memuaskan yang didapatkan pasien ketika dirumah sakit, akan direkomendasikan kepada orang lain untuk menjadikan salah satu rujukan tempat mendapatkan pengobatan (Aiken et al, 2017). Survey pun digunakan oleh pihak rumah sakit agar dapat lebih memahami kebutuhan

dan keinginan para pasiennya serta mampu memberikan pelayanan yang lebih memuaskan (Rahmani, 2009).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan berupa survei kepada 34 pasien rawat jalan di Rumah Sakit Jantung Kota Tasikmalaya (JHC) yang peneliti lakukan didapatkan informasi bahwa sebanyak 3% pasien merasa diperlakukan berbeda oleh perawat, 3% menunggu lama proses keluar dari rumah sakit karena administrasi yang kurang cekatan, 3% diperiksa terburu-buru oleh dokter, 22% merasa tidak dijelaskan tujuan dari tes-tes kesehatan yang dilakukan dokter, 4% kebingungan atas penjelasan resepsionis, 5% kurang mendapatkan penjelasan mengenai obat dari apoteker, 7% yang sudah mendaftar mendapat ketidakpastian berapa lama menunggu, 6% kurang leluasa menyampaikan keluhan kepada dokter, 13% tidak dapat membuat janji dengan dokter melalui kontak telepon rumah sakit, 5% tidak mendapat penjelasan yang mudah untuk bertemu dokter, 4% merasa biaya pengobatan lebih mahal dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan, 3% merasa ruang tunggu rumah sakit membosankan, 4% tidak nyaman di antrian loket, 7% pernah tersesat di rumah sakit, 4% tidak betah dengan kursi di ruang tunggu, 50% merasa fasilitas ibadah terbatas dan kurang leluasa, dan 15% merasa jumlah kursi di ruang tunggu jumlahnya tidak mencukupi.

Dari data hasil studi pendahuluan yang peneliti lakukan dapat terlihat persentase yang tidak cukup mempresentasikan adanya masalah tetapi itu tidak berbanding lurus dengan data pengaduan atau data complain pasien yang ada pada rumah sakit tersebut. Data pengaduan tersebut diberi tingkatan oleh pihak rumah sakit yaitu dengan tiga warna

grading / tingkat complain yang masing-masing diantaranya: merah (sangat tidak puas), kuning (tidak puas) dan hijau (cukup). Seperti contohnya pada bulan April sampai Agustus dalam aspek perilaku interpersonal, di dalam data pengaduan tersebut terdapat *grading* berwarna merah yaitu pelayanan poli, farmasi, dan radiologi yang dikatakan dalam komplain tersebut petugas kesehatan tidak ramah dan 5S dilanjut dengan pelayanan admin yang tidak baik dan waktu tunggu obat yang cukup lama di bagian farmasi.

Pada aspek akses / kenyamanan terdapat *grading* kuning seperti jadwal praktek dokter yang mengalami keterlambatan, jadwal *check in* pasien yang cukup lama, lalu cuti dokter yang mendadak dimana pasien sudah *membooking* jadwal disertai tanggal kontrol yang berubah. Pada aspek akses / kenyamanan juga terdapat *grading* berwarna hijau yaitu bagian informasi *chat AI (Artificial Intelligence)* mengalami *bug* dan untuk membuat *Mobile JKN* harus di kantor BPJS.

Pada data studi pendahuluan tersebut kualitas pelayanan Rumah Sakit Jantung Tasikmalaya khususnya di pelayanan poli rawat jalan, perlu diperbaiki untuk mendapatkan hasil kepuasan pasien yang optimal dari berbagai aspek. Pada Rumah Sakit Jantung Tasikmalaya juga belum dilakukan survei kepuasan pasien oleh pihak ketiga atau dari luar rumah sakit, *grading* warna komplain juga merupakan hasil buatan dari rumah sakit itu sendiri. Hal ini yang menjadi alasan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Jantung Tasikmalaya, karena pada dasarnya rumah sakit berfungsi untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan masalah kesehatannya pada rumah sakit.

Pasien menganggap bahwa hanya rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan sakitnya, oleh karena itu rumah sakit harus memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh masyarakat (Yuni & Herbasuki, 2015).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ani Setianingsih & Ai Susi Susanti (2021) menunjukkan tingkat harapan pasien terhadap indikator kualitas pelayanan sebesar 82%, sedangkan 18% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan kesehatan yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), empati (*emphaty*), kepercayaan (*assurance*), dan berwujud (*tangible*) sama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Penelitian yang dilakukan oleh Adisurya Saputra & Nurlita Ariani (2019) menunjukkan dari aspek-aspek yang ada (*reliability, responsiveness, emphaty, assurance, dan tangible*) terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Aspek-aspek yang peneliti akan gunakan dalam penelitian kali ini memacu pada aspek dari kuesioner KKP UGM 2017 dimana 5 aspek tersebut adalah Perilaku Interpersonal, Kualitas Teknis / Profesionalisme, Akses / Kenyamanan, Keuangan / Aspek Finansial dan Lingkungan Fisik. Kelima aspek tersebut juga tidak jauh berbeda dari 5 dimensi mutu pelayanan kesehatan seperti yang digunakan oleh peneliti lainnya yang telah disebutkan.

Menurut hasil penelitian dari Ahwazi & Cholifihani pada tahun 2016 yang dikutip dari penelitian Shopiana & Dety pada tahun 2023 terdapat

banyak faktor dalam kinerja pelayanan rumah sakit yang saling terkait antar variabel dalam mempengaruhi kualitas pelayanan rumah sakit. Seperti halnya hubungan antara profesionalisme dengan kinerja pelayanan rumah sakit yang kemudian berpengaruh pada kualitas pelayanan kepada para pengguna jasa rumah sakit tersebut. Hubungan antar manusia yang baik akan menimbulkan kepercayaan, kredibilitas dengan rasa saling menghargai, menjaga rahasia, menghormati, responsif, dan memberikan perhatian. Faktor lain yang juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan adalah efisiensi sumber daya dan kesinambungan pelayanan dimana pasien akan mendapatkan pelayanan yang baik. Tidak adanya kesinambungan pelayanan akan mengurangi efisiensi dan kualitas hubungan antar manusia. Kenyamanan dan ketersediaan informasi dan ketepatan waktu pelayanan juga merupakan faktor penting dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Poli Rawat Jalan di Rumah Sakit Jantung Kota Tasikmalaya?”

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di poli rawat jalan rumah sakit jantung kota tasikmalaya.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan perilaku interpersonal petugas kesehatan di poli rawat jalan Rumah Sakit Jantung Kota Tasikmalaya
- b. Mendeskripsikan kualitas teknis atau perilaku profesionalisme di poli rawat jalan Rumah Sakit Jantung Kota Tasikmalaya
- c. Mendeskripsikan akses atau kenyamanan di poli rawat jalan Rumah Sakit Jantung Kota Tasikmalaya
- d. Mendeskripsikan keuangan atau aspek finansial di Rumah Sakit Jantung Tasikmalaya
- e. Mendeskripsikan lingkungan fisik di poli rawat jalan Rumah Sakit Jantung Tasikmalaya

D. Ruang Lingkup

1. Lingkup Masalah

Masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan poli rawat jalan di wilayah kerja rumah sakit jantung kota tasikmalaya.

2. Lingkup Metode

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif

3. Lingkup Keilmuan

Penelitian ini merupakan penelitian bagian dari ilmu kesehatan masyarakat terutama dalam bidang Administrasi Kebijakan Kesehatan.

4. Lingkup Tempat

Tempat penelitian ini yaitu wilayah kerja Rumah Sakit Jantung Kota Tasikmalaya.

5. Lingkup Sasaran

Sasaran dalam penelitian ini yaitu pasien rawat jalan yang berkunjung ke Rumah Sakit Jantung (JHC) Kota Tasikmalaya.

6. Lingkup Waktu

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan November 2024.

E. Manfaat

1. Bagi Peneliti

Menambah pengalaman dan wawasan peneliti khususnya mengenai permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan poli rawat jalan di wilayah kerja Rumah Sakit Jantung Kota Tasikmalaya serta dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi tambahan mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan poli rawat jalan di Rumah Sakit serta dapat bermanfaat sebagai tambahan referensi di perpustakaan Universitas Siliwangi.

3. Bagi Rumah Sakit Jantung Tasikmalaya

Diharapkan dapat menjadi sarana pemberian informasi dan bahan masukan bagi pihak Rumah Sakit Jantung Kota Tasikmalaya dalam upaya melakukan peningkatan kualitas atau mutu pelayanan di Rumah Sakit khususnya pada bagian Rawat Jalannya.